

児童虐待を防止するためのLINE相談 「子ゴコロ・親ゴコロ相談@東京」 令和2年度実施状況

実施概要

東京都福祉保健局少子社会対策部計画課

○期間

令和2年4月1日～令和3年3月31日 ※事業開始は令和元年8月～
(平日) 9:00～23:00 ※受付は22:30まで
(土日祝) 9:00～17:00

○相談対象者 都内在住の子供（18歳未満）とその保護者

○相談体制

(平日)	9:00～17:00	5人体制
	17:00～23:00	7人体制
(土日祝)	9:00～17:00	4人体制

○アカウント名

「子ゴコロ・親ゴコロ相談@東京」

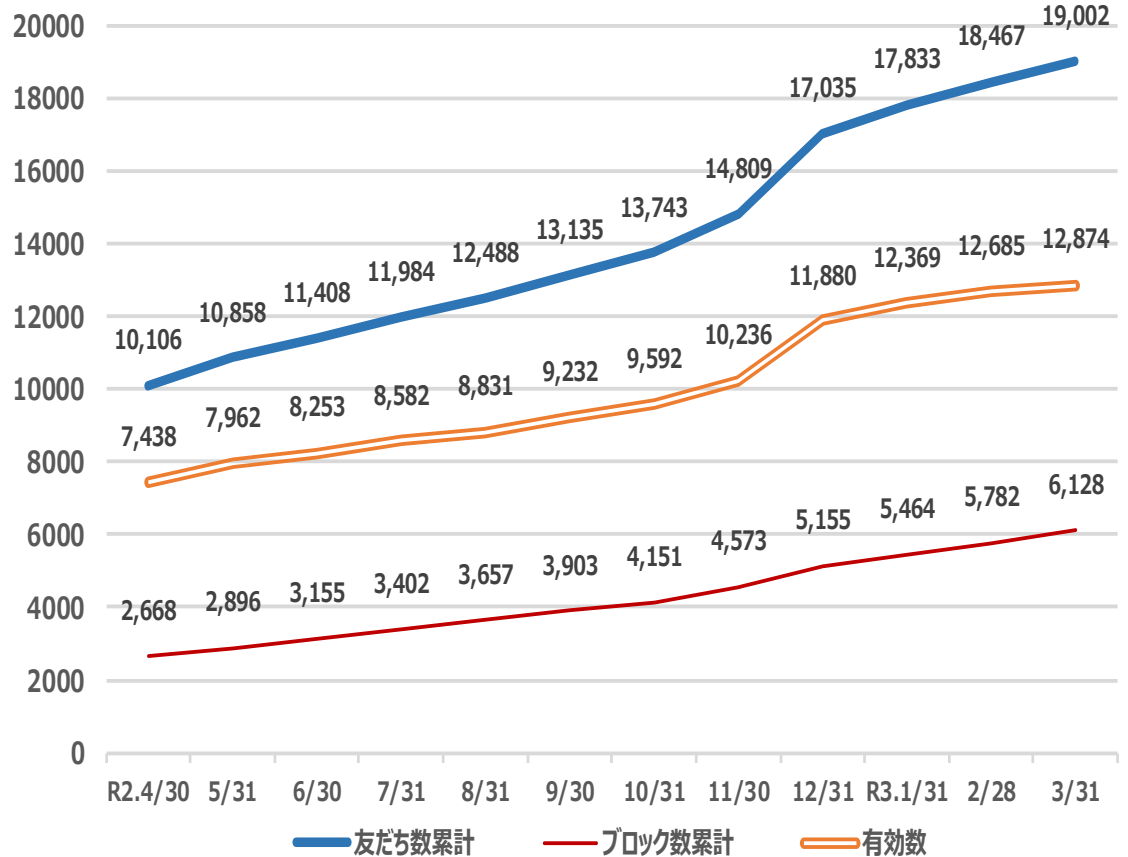


友だち登録者数

・年度末時点 19,002人

(単位：人)

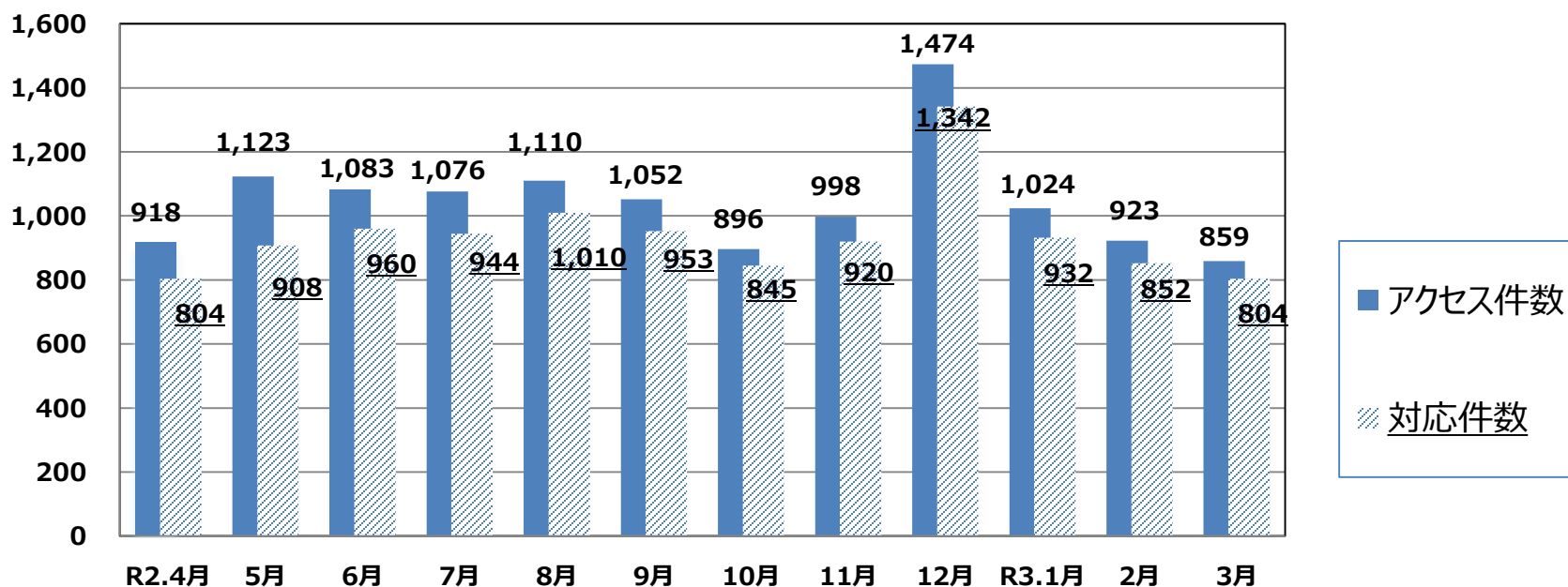
日付	友だち数 累計	前月末から の友だち増 加数	ブロック数 累計	ブロック 増加数	有効数	有効率
R2.4/30	10,106	813	2,668	58	7,438	73.6%
5/31	10,858	752	2,896	228	7,962	73.3%
6/30	11,408	550	3,155	259	8,253	72.3%
7/31	11,984	576	3,402	247	8,582	71.6%
8/31	12,488	504	3,657	255	8,831	70.7%
9/30	13,135	647	3,903	246	9,232	70.3%
10/31	13,743	608	4,151	248	9,592	69.8%
11/30	14,809	1,066	4,573	422	10,236	69.1%
12/31	17,035	2,226	5,155	582	11,880	69.7%
R3.1/31	17,833	798	5,464	309	12,369	69.4%
2/28	18,467	634	5,782	318	12,685	68.7%
3/31	19,002	535	6,128	346	12,874	67.8%



相談アクセス数・対応件数

- 総アクセス件数 12,536件 ※ 相談対応時間内に「相談開始」ボタンを選択した延べユーザー数
(ただし、連続して選択した回数は除く。)
※ 混雑により対応できなかった方には、自動応答メッセージを送信
- 相談対応件数 11,274件 (対応率 89.9%)
うち、児童相談所に対応を引き継いだもの 73件 (0.65%)
- 相談者数 3,720人

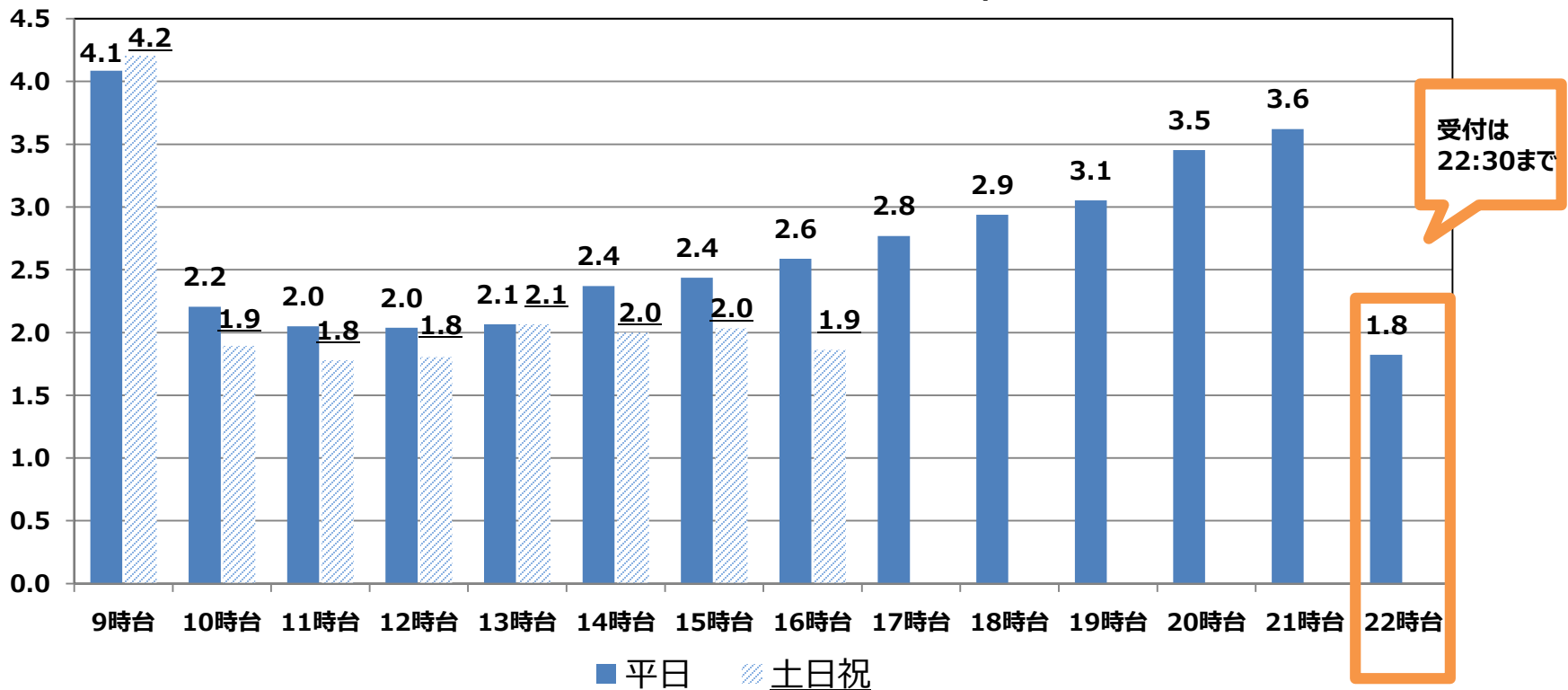
【月別・日平均】



【曜日・時間帯別】

- 基本的には土日祝日に比べて平日に相談が多いが、9時台は土日祝日の方が多い。
- 平日は、13時以降に増加している。日中は9時台、夜は21時台が最も多い。

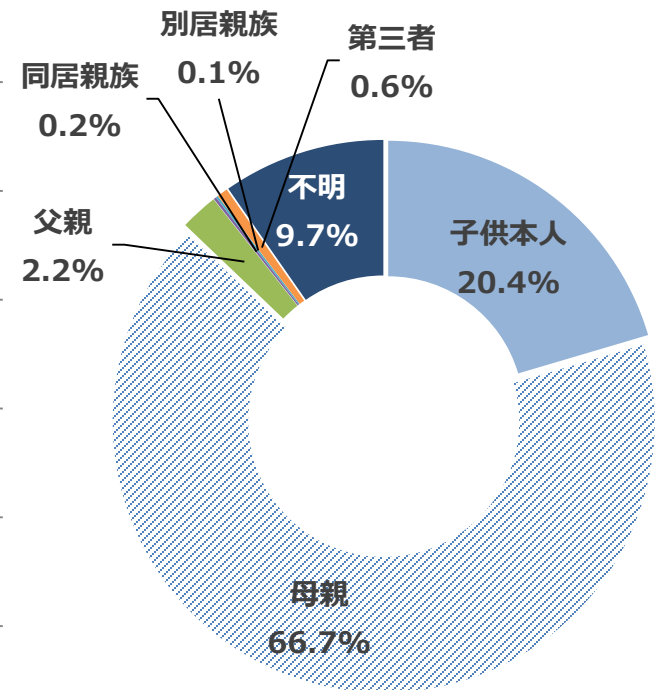
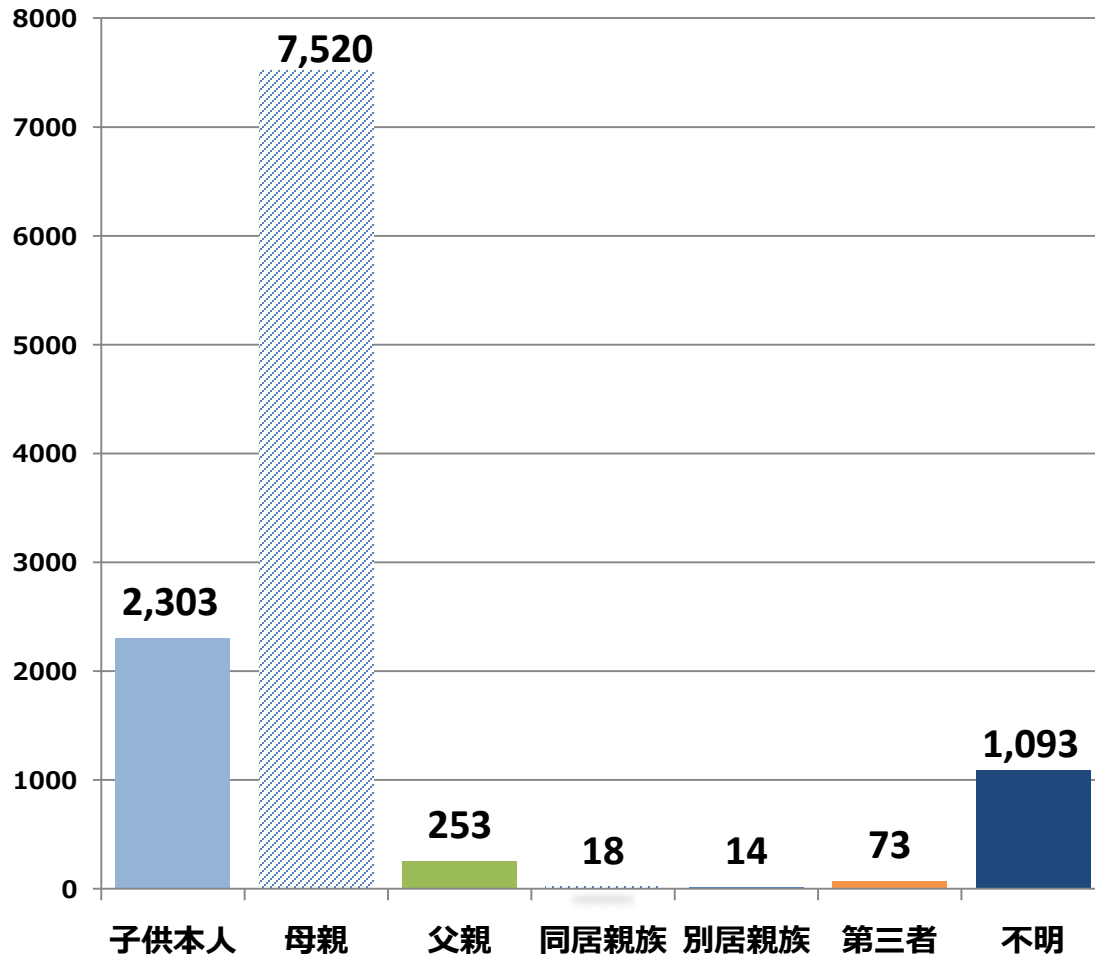
相談対応件数（日平均）



相談者属性

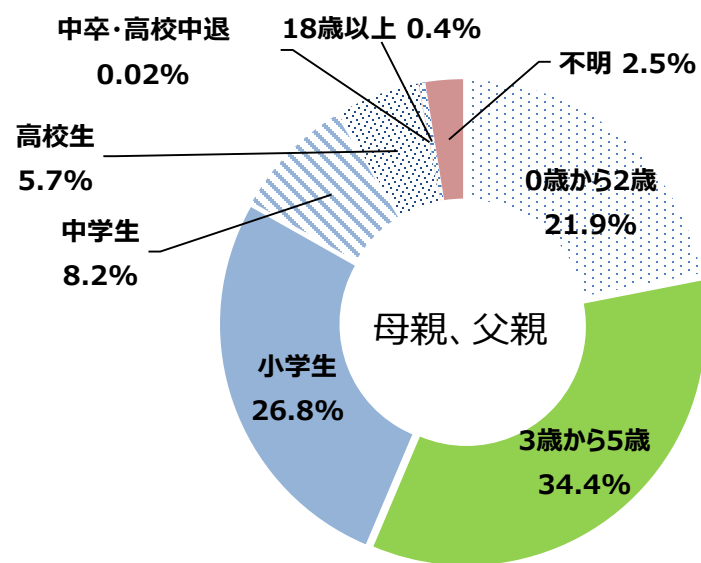
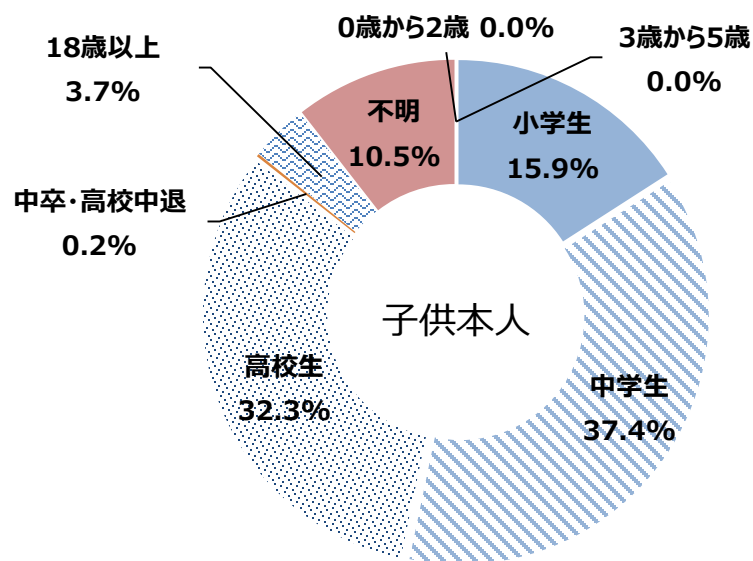
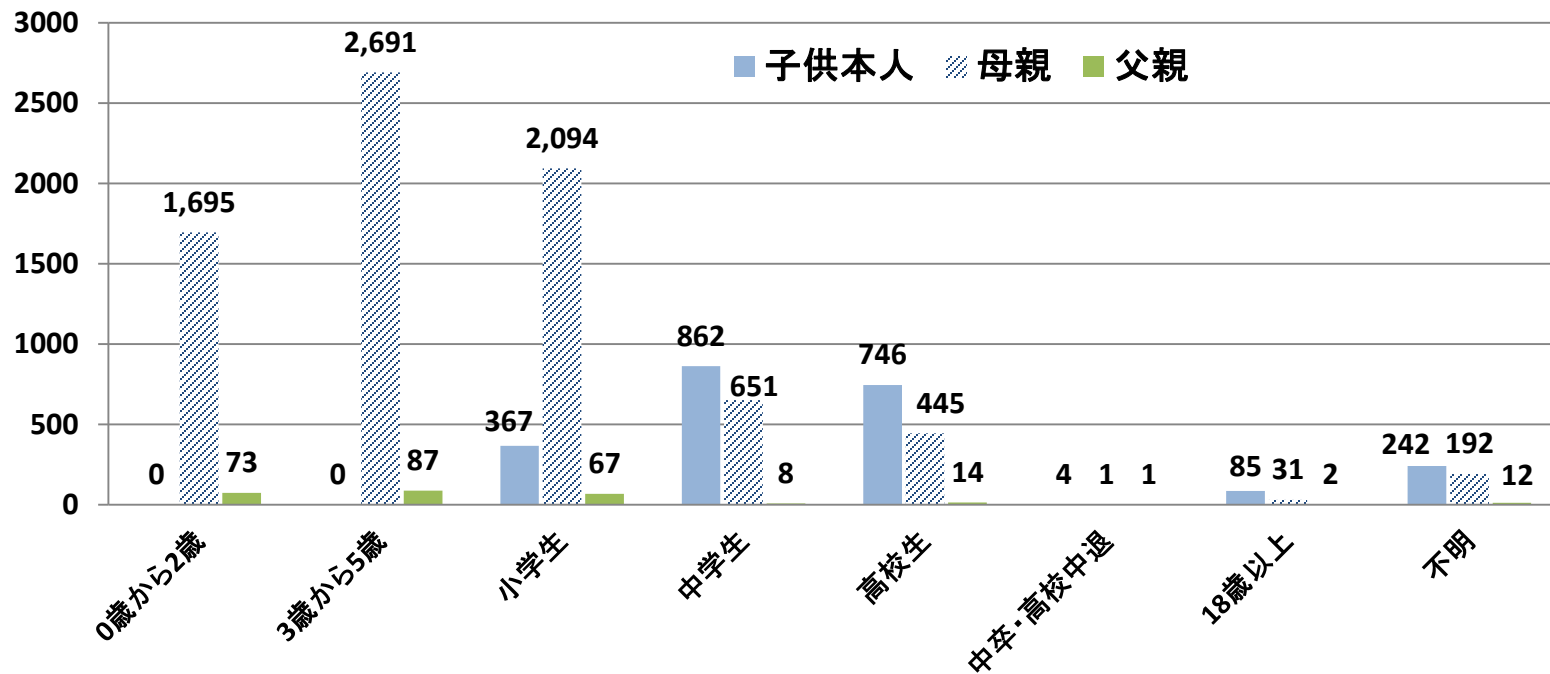
【子供との関係】

(単位：件)



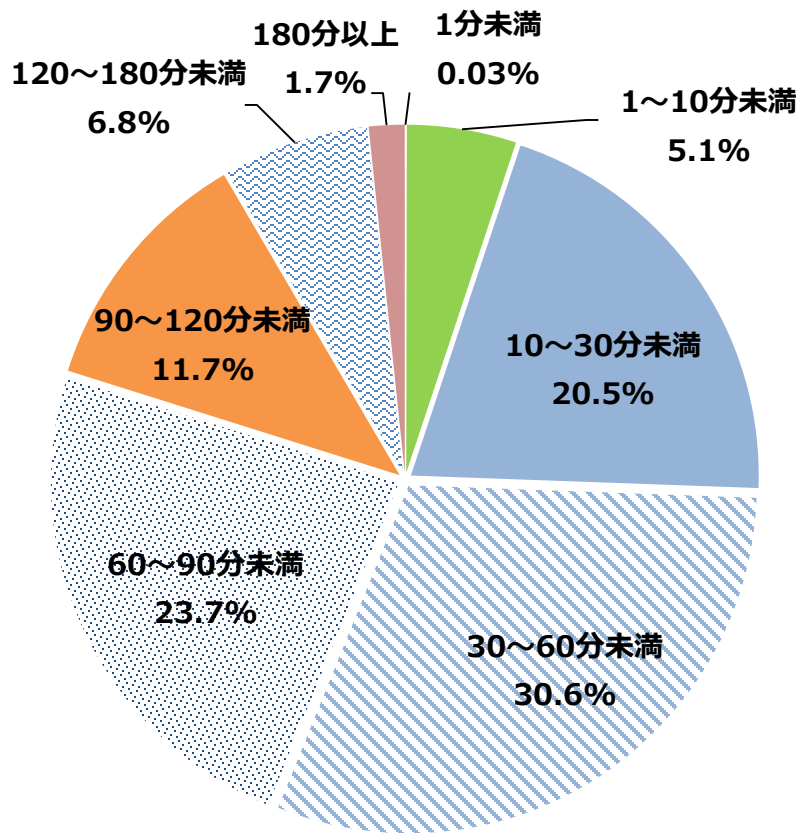
- ※ 第三者は、近隣住民等からの通告など
- ※ 不明は、相手側の都合による切断、間違いなど

【子供の年齢】



相談時間

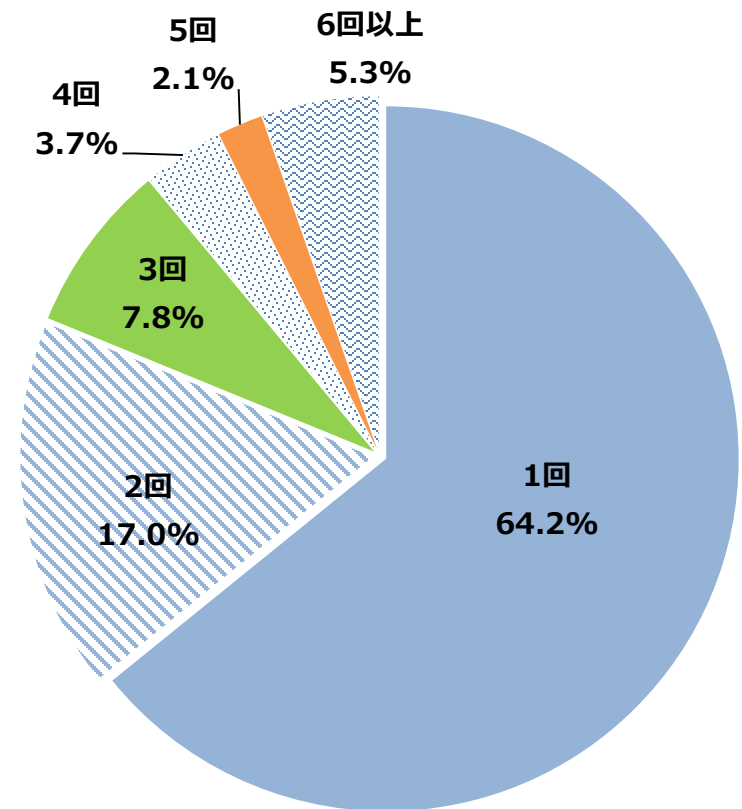
※ 1回の相談における、トーク開始から終了までの時間



区分	件数	区分	件数
1分未満	3	60~90分未満	2,675
1~10分未満	573	90~120分未満	1,321
10~30分未満	2,307	120~180分未満	763
30~60分未満	3,445	180分以上	187
		合計	11,274

相談回数

※ 各相談者の期間中のトーク回数



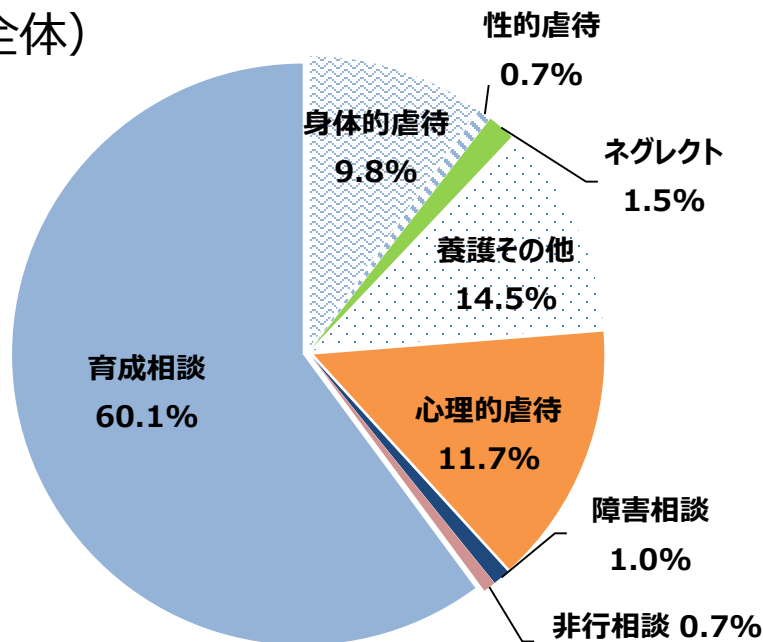
区分	件数	区分	件数
1回	3,232	4回	184
2回	857	5回	105
3回	391	6回以上	268

相談内容

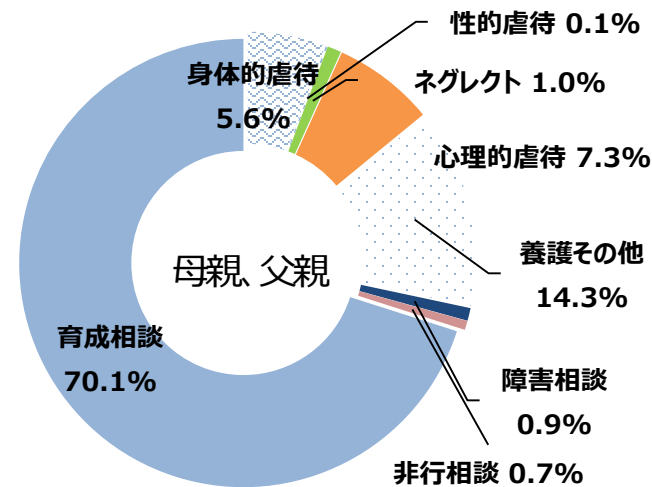
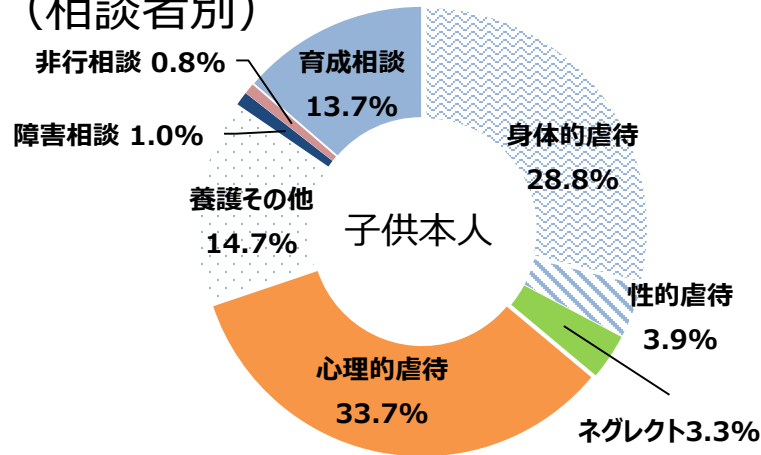
- 子供本人からは、虐待（疑いを含む）に関する相談が69.8%
- 母親、父親からは、育成相談が70.1%

- ※ 虐待疑いを含む
- ※ 操作ミス等、相談でないものを除く
- ※ 複数に該当する場合がある

(全体)



(相談者別)

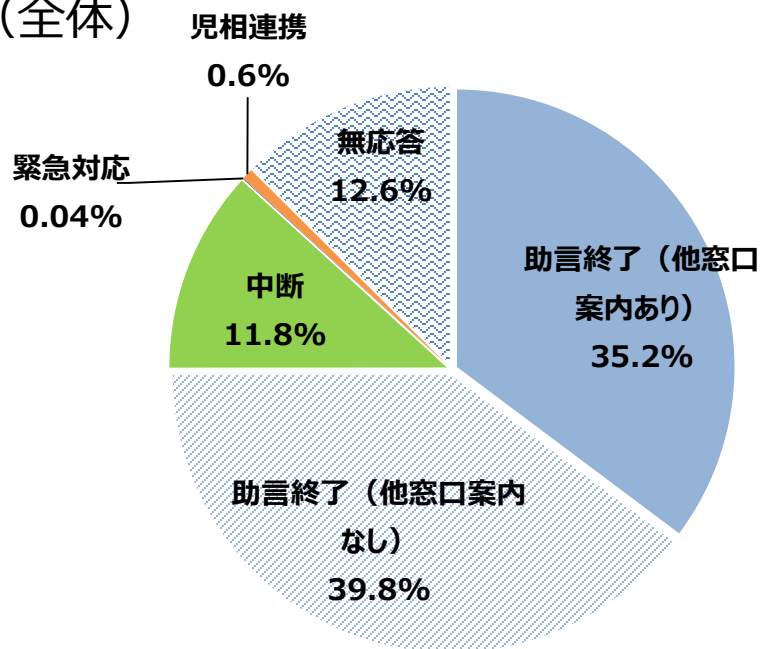


区分	件数	区分	件数
身体的虐待	836	養護その他	1,239
性的虐待	64	障害相談	82
ネグレクト	131	非行相談	59
心理的虐待	1,000	育成相談	5,143

相談結果

- 子供本人の場合、40.3%で他窓口を案内
- 母親・父親の場合、37.7%で他窓口を案内しているが、46.2%では他窓口の案内をせずに相談が終結

(全体)



区分	件数
助言終了（他窓口案内あり）	3,974
助言終了（他窓口案内なし）	4,485
中断	1,328
緊急対応	4
児童相談所へ引継ぎ	73
無応答	1,416

(相談者別)

